

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะ สามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้อาศัยการบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ กำหนดกรอบการประเมิน จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 5,925 คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน 374 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวมดังกล่าว พบว่า ประชาชนประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน และงานที่ประเมิน ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20) ได้เท่ากับ 9 คะแนน สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ผลจากการประเมินสามารถแยกโดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20)

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$ คิดเป็นร้อยละ 89.20)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$ คิดเป็นร้อยละ 91.80)

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$ คิดเป็นร้อยละ 90.00)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20)

2. ผลจากการประเมินสามารถแยกโดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน คือ

2.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.49$ คิดเป็นร้อยละ 89.80)

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$ คิดเป็นร้อยละ 91.80)

2.3 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$ คิดเป็นร้อยละ 90.40)

2. 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.45$ คิดเป็นร้อยละ 89.00)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนด ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ คิดเป็นร้อยละ 90.20)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ และลักษณะงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนารับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลส้มผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร ในรอบแต่ละด้านความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน สรุปดังนี้

1.1 จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงจากปัญหา อุปสรรค ความต้องการ

จากมากไปหาน้อย สามารถสรุป ดังนี้ ช่องทางการให้บริการ ควรมีช่องทางการให้บริการนอกเวลา
ราชการได้สะดวกและเหมาะสม สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้โดยสะดวก และมีช่องทางการ
ให้บริการหลากหลายช่องทาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ปรับเรื่องความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอน
การให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในงานบริการที่กำหนดให้ทำการประเมิน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงที่ได้จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน สรุปดังนี้

2.1 จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 4 งาน โดยเรียงจากปัญหา อุปสรรค ความต้องการ
จากมากไปหาน้อย สามารถสรุป ดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ปรับเวลาให้
สอดคล้องตรงตามความต้องการเพราะเรื่องอยากใช้บริการแต่กับไม่ตรงกันเนื่องจากไม่บริการช่วง
วันหยุด การอธิบายข้อระเบียบ พรบ.ขั้นตอนการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและ
สุขภาพ เพิ่มงบประมาณการป้องกันโรคติดต่อ เช่น โรคโควิด 19 การป้องกันโรคไข้เลือดออก และงาน
ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จัดระบบบริการอำนวยความสะดวกจราจรช่วงประชาชน
หนาแน่น เช่น ตลาดสด และหน้าโรงเรียน เป็นต้น

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า แม้ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อ อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธรทั้งในภาพรวม
ในแต่ละด้านและในแต่ละงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การ
บริหารส่วนตำบลสัมผ่อ ได้จัดให้มีการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบได้ดีมากในทุกงาน
ที่ประเมิน และในทุกด้านของกรอบการประเมิน เนื่องจากมีประชาชนที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก
ประชาชนเหล่านี้มีพื้นฐานทางการศึกษา สังคม เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก จึงมี
ความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น การปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วน
ตำบลสัมผ่อ อาจจะไม่สามารถสนองต่อความต้องการของและเป็นที่พึงพอใจของทุกคนได้อย่างถ้วนหน้า
ประชาชนบางคนอาจจะมีมุมมองที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความบกพร่องหรือความไม่สมบูรณ์และไม่
เหมาะสมของการให้บริการ ซึ่งก็เป็นเจตนาที่ดีในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มี
ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสัมผ่อขอน้อมรับข้อเสนอแนะและขอขอบคุณในความ
ปรารถนาดีของประชาชนทุกคนที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานการ
ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในความรับผิดชอบให้สูงขึ้นด้วย